쇼핑몰 AI 챗봇 상담 1.8.1

설치 안내서

요구 사항 확인부터 파일 올리기, 처음 설정, 위젯 설치, 업그레이드와 문제 해결까지 순서대로 안내합니다.

상품·배송·주문까지 척척 — 똑똑하게 답하는 영카트5 상담 챗봇

1. 요구 사항 확인
2. 파일 올리기
3. 관리자 화면 첫 접속
4. 처음 설정 ① ~ ⑦



버전 1.8.1 · 2026년 10월

www.ootool.com

차례

1 **이 플러그인은** 답에 쓰는 정보와 주요 기능 3

2 **요구 사항** 그누보드 · 영카트, PHP, 데이터베이스, 웹서버, API 키 4

3 **패키지 구성** zip 안의 파일과 `upload/` 폴더 5

4 **설치** 작업 전 준비, 파일 올리기, 첫 접속 6

5 **처음 설정 순서** ① 기본 설정 ~ ⑦ 대화 기록, API 키 다루기, 업종에 맞추기 7

6 **위젯 설치 방법** A 자동 삽입 · B `tail.sub.php` · C 훅 · D HTML, 설치 확인 13

7 **웹서버 설정** 막아야 할 경로, 답변 스트리밍, MCP 15

8 **업그레이드** 16

9 **삭제** 플러그인만 끄기, 완전히 삭제하기 16

10 **보안과 개인정보 요점** 관리자 권한, 키와 토큰, 저장하는 정보, 외부 AI, MCP, 처리방침 18

11 **문제 해결** 20

12 **지원 안내** 21

챗봇 상담 플러그인 설치 가이드

그누보드5 · 영카트5용 쇼핑몰 챗봇 상담 플러그인 **1.8.1**

패키지 파일: `g5-shop-chatbot-1.8.1-20261029.zip`

이 문서는 구매하신 패키지를 **여러분의 그누보드5 + 영카트5 사이트**에 올리고, 처음 한 번 설정하는 방법을 안내합니다. 설치가 끝난 뒤의 자세한 사용법은 사이트 안에서 열리는 도움말(**관리자 > 챗봇상담 > 도움말**)에 있습니다.

쇼핑몰 AI 챗봇 상담 1.8.1 설치 안내서 · 2026년 10월 29일 · 저작권자 www.ootool.com

패키지에 들어 있는 `INSTALL.md` (웹 보기 판 `INSTALL.html`)와 같은 내용을 인쇄용으로 엮었습니다. 화면은 데모 쇼핑몰과 시험 데이터로 찍었으며 실제 고객의 개인정보가 아닙니다.

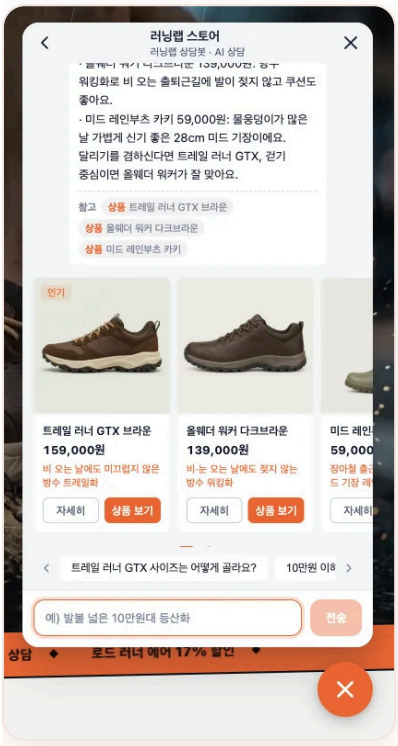
캐릭터는 채팅 버튼 기본 아이콘 bloub(MIT, Copyright (c) 2026 Jérémy Perret)과 닮게 만든 그림입니다. 패키지의 오픈소스 목록은 `THIRD-PARTY-NOTICES.md` 에 있습니다.

글꼴: Pretendard(SIL Open Font License 1.1, Copyright (c) 2021 Kil Hyung-jin), D2Coding(SIL Open Font License 1.1, Copyright (c) 2015-2016 NHN Corporation)

1 이 플러그인은



쇼핑몰 화면 구석에 채팅 버튼을 띄우고, 방문자의 질문에 쇼핑몰이 가진 정보로 바로 답하는 플러그인입니다. 답에 쓰는 정보는 **영카트 상품**, 운영자가 쓴 **지식 베이스 문서**, 그누보드 **FAQ**, 로그인한 회원의 **최근 주문·배송 상태**입니다. 챗봇이 답하지 못하는 문의는 **별도문의**로 받아 관리자 화면에서 답합니다.



쇼핑몰 화면의 상품 추천 대화

주요 기능은 다음과 같습니다.

- **답변 엔진 선택**: 비용이 없는 규칙 엔진, 또는 OpenAI · OpenRouter · Anthropic(Claude) 중 하나의 AI. AI를 못 쓰는 상황(키 없음, 호출 실패)에서는 규칙 엔진이 대신 답합니다.
- **지식 베이스와 AI 위키**: 배송·교환·사이즈 같은 안내 문서를 직접 쓰거나, 원본 자료를 넣으면 AI가 정리해 줍니다.
- **FAQ 연동**: 그누보드 FAQ를 그대로 챗봇이 읽습니다.
- **별도문의**: 챗봇이 못 답한 문의를 접수하고, 답변을 채팅 창과 이메일로 전달합니다.
- **대화 기록**: 고객이 무엇을 물었고 어디서 막혔는지 읽습니다.
- **답변 스트리밍**: 답이 만들어지는 대로 글자가 채워집니다.
- **MCP 연결**(선택): 외부 AI 도구(Claude Code 등)가 쇼핑몰 정보를 읽게 합니다. 기본은 꺼져 있습니다.
- **지식 그래프, 도움말**: 지식의 연결을 그림으로 보고, 모든 사용법을 관리자 화면 안에서 찾아 읽습니다.



알아 두세요.

이 플러그인은 **영카트 상품 정보를 읽으므로 영카트가 설치된 사이트**에서만 쓸 수 있습니다. 처음 설치한 상태는 **업종을 가리지 않는 일반 쇼핑몰** 기준입니다. 규칙 엔진은 가격 · 색상 · 인기 같은 일반 조건으로 상품을 고르고, 업종에 맞는 말(용도 · 특징 · 숫자 사이즈)까지 읽게 하려면 개발자가 훅으로 **업종 프로필**을 정합니다(**업종에 맞추기**). 훅을 쓰지 않는다면 AI 엔진을 쓰고 지식 베이스 문서를 충실히 쓰는 쪽이 더 잘 맞습니다.

2 요구 사항



항목	요구
그누보드 / 영카트	그누보드5 **5.6.x** + 영카트5 (시험 기준: 그누보드 5.6.43)
PHP	**8.1 이상** (8.0 이하에서는 플러그인 화면이 오류를 냅니다)
PHP 확장	`mysqli`, `cURL`, `mbstring`, `json`
데이터베이스	MySQL 5.7 이상 또는 MariaDB 10.x (utf8mb4). 사이트의 DB 계정에 **표를 만들고 컬럼을 추가하는 권한** (`CREATE`, `ALTER`)이 필요합니다.
웹서버	Apache 또는 nginx. **HTTPS 권장**
파일 권한	그누보드의 `data/` 폴더에 PHP가 쓸 수 있어야 합니다 (그누보드 기본 설치 상태면 충족)
AI 답변을 쓰려면	OpenAI · OpenRouter · Anthropic(Claude) 가운데 하나의 **API 키**. 키가 없으면 규칙 엔진만으로 동작합니다.

- 사이트를 운영하는 동안 Bun · Composer · Node 같은 개발 도구는 **필요 없습니다.** 화면 빌드 결과물과 PHP 라이브러리(`vendor`)가 패키지에 이미 들어 있습니다.
- PHP 버전은 호스팅 업체의 관리 화면이나 서버 담당자에게 확인하세요.

3 패키지 구성



zip 파일을 풀면 다음이 나옵니다.

```
upload/            ← 사이트에 올릴 파일 (이 안의 내용만 업로드)
README.md          ← 패키지 소개
INSTALL.md         ← 이 문서
INSTALL.html       ← 이 문서의 웹 보기 판
CHANGELOG.md       ← 버전별 변경 내역
LICENSE            ← 이용 조건
THIRD-PARTY-NOTICES.md  ← 함께 들어 있는 오픈소스 목록과 라이선스
```

`upload/` 폴더 안은 그누보드 설치 폴더에 **그대로 겹쳐 올리는** 구조입니다.

```
upload/
├── extend/chatbot.extend.php        플러그인 불러오기 · 위젯 자동 삽입
├── adm/admin.menu800.chatbot.php    관리자 메뉴 "챗봇상담"
├── adm/chatbot/                     관리자 화면
└── plugin/chatbot/                  라이브러리 · API · 채팅 위젯 · 지식 그래프 · 도움말 ·
                                     MCP 접속 주소(mcp/, .htaccess 포함) · 관리자 메뉴 모양(admin/) · vendor
```



`upload/` 폴더째 올리지 마세요.

폴더 **안의** `extend` , `adm` , `plugin` 을 올립니다. 그누보드의 기존 파일은 같은 이름의 파일이 없는 한 바뀌지 않습니다. 이 플러그인은 그누보드·영카트 본체 파일을 고치지 않습니다.



4 설치

4-1 작업 전 준비

1. **백업**: 사이트 파일과 데이터베이스를 백업합니다.
2. **메뉴 번호 충돌 확인**: 이 플러그인의 관리자 메뉴는 코드 **800**을 씁니다. 서버의 `adm/` 폴더에 `admin.menu800*.php` 파일이 이미 있다면(다른 플러그인이 쓰는 중) 메뉴가 겹칠 수 있으니 먼저 확인하세요. 아무 파일도 없거나 `admin.menu800.chatbot.php` 만 있으면 괜찮습니다.

4-2 파일 올리기

1. zip 파일을 풀어 `upload/` 폴더 안을 엽니다.
2. FTP(또는 호스팅 파일 관리자)로 `upload/` **안의 내용**을 그누보드 설치 폴더(= `config.php` 가 있는 폴더)에 그대로 올립니다.
   - 그누보드가 하위 폴더(예: `/shop`)에 설치되어 있으면 그 폴더가 올릴 위치입니다.
3. 올린 뒤 아래 파일들이 있는지 눈으로 확인합니다.
   - `extend/chatbot.extend.php`
   - `adm/admin.menu800.chatbot.php`
   - `plugin/chatbot/chatbot.lib.php`
   - `plugin/chatbot/vendor/` 폴더 (안이 비어 있지 않아야 합니다)

4-3 첫 접속

1. **최고관리자**로 로그인해 관리자 화면을 엽니다.
2. 왼쪽 메뉴에 **챗봇상담**이 보이는지 확인하고 누릅니다. 첫 화면은 **별도문의** 목록입니다.
3. 처음 열 때 **필요한 표가 자동으로 만들어집니다.** 별도의 설치 버튼이나 SQL 실행은 없습니다. 화면이 오류 없이 열리면 설치가 끝난 것입니다.

챗봇상담 아래에는 다음 메뉴가 있습니다: **기본 설정 · 위젯 설치 · MCP 연결 · 지식 베이스 · FAQ 연동 · 별도문의 · 대화 기록 · 지식 그래프 · RAG 구축 · 도움말**.



챗봇은 처음에 꺼져 있습니다.
설치 직후에는 방문자에게 아무것도 보이지 않으며, 최고관리자에게만 미리보기로 보입니다. 아래 5장 순서로 설정한 뒤 켜세요.



다른 관리자에게도 메뉴를 열어 주려면 **관리자 > 관리권한설정**에서 챗봇상담 메뉴별로 읽기 · 쓰기 · 삭제 권한을 줍니다. (10장 참고)

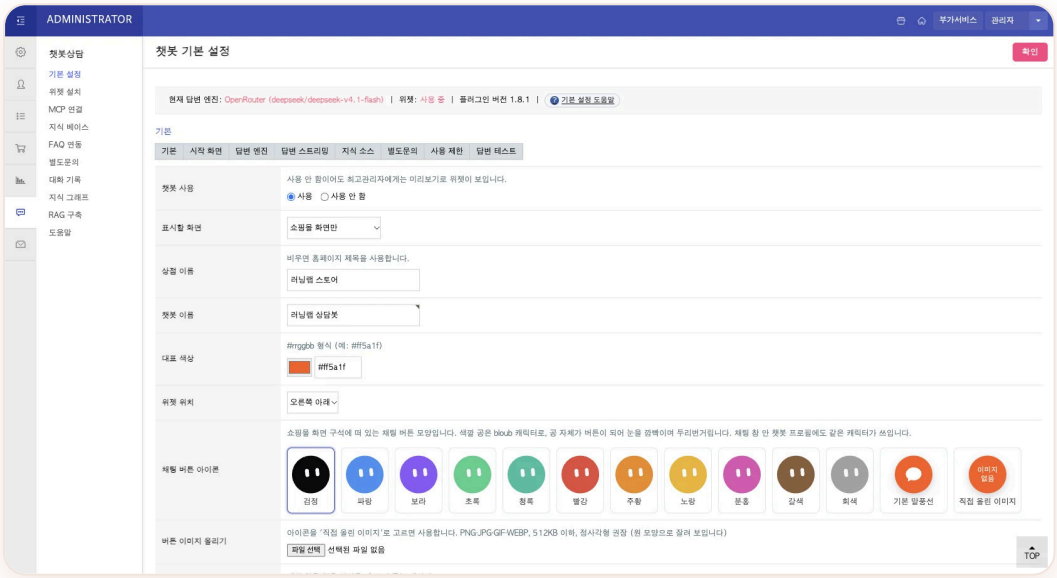
5 처음 설정 순서



각 화면의 자세한 설명은 **관리자 > 챗봇상담 > 도움말**에서 읽을 수 있습니다. 아래는 순서와 핵심만 정리한 것입니다.

① 기본 설정 모양과 말투, 답변 엔진

관리자 > 챗봇상담 > 기본 설정



기본 설정 화면

1. **챗봇 이름 · 대표 색상 · 첫 인사말 · 말풍선 안내 · 빠른 답장 버튼 · 말투(페르소나)** 를 쇼핑몰에 맞게 고칩니다.
   - 처음 들어 있는 문구는 일반 쇼핑몰용 **예시**입니다. 여러분의 쇼핑몰에 맞게 바꾸세요.
2. **답변 엔진**을 고릅니다.
   - 처음에는 **규칙 엔진만 사용**으로 시작해도 됩니다. 비용이 없습니다.
   - AI 답변을 쓰려면 제공자(OpenAI · OpenRouter · Claude)를 고르고 API 키를 넣습니다. (**API 키 다루기** 참고)
3. **지식 소스**에서 챗봇이 읽을 정보(상품 · 지식 베이스 · FAQ)와 **회원 주문 안내**를 정합니다.
   - 영카트 상품의 **여분 필드**(`it_1` ~ `it_10`)에 별칭 · 태그 · 사이즈 안내 · 관리 방법 같은 정보를 적어 두었다면 **상품 여분 필드** 칸에서 어느 필드인지 고릅니다. 기본은 모두 **쓰지 않음**입니다.
   - **무통장 계좌 안내**(기본 켬): 결제 질문에 쇼핑몰설정의 결제 수단으로 답할 때 무통장입금 계좌도 함께 보여 줍니다. 주문서 밖에서 계좌를 안내하지 않는 쇼핑몰이면 끄세요. 꺼도 결제 수단 목록과 포인트 안내는 나갑니다.
   - 회원 주문 안내를 켜고 AI 엔진을 쓰면 주문 관련 질문에서 해당 회원의 최근 주문 내용이 외부 AI 서비스로 전송됩니다. (**10장** 참고)
4. 화면 맨 아래 **확인**을 눌러 저장합니다. 저장하지 않고 다른 화면으로 가면 바꾼 내용이 사라집니다.
5. 같은 화면 맨 아래 **답변 테스트**에서 실제 고객이 물을 만한 질문을 넣어 봅니다.

② 위젯 설치 채팅 버튼을 사이트에 띄우기

관리자 > 챗봇상담 > 위젯 설치



위젯 설치 화면

기본값인 **플러그인 자동 삽입**이면 아무것도 고치지 않아도 됩니다. 이 화면의 **설치 상태**에서 위젯 코드가 화면에 정상으로 들어갔는지 점검하세요. 다른 설치 방법은 **6장**에 있습니다.

③ 지식 베이스 안내 문서 쓰기

관리자 > 챗봇상담 > 지식 베이스



지식 베이스 목록

배송 기간, 교환·반품, 사이즈 고르는 법, 상품 관리법처럼 **고객이 자주 묻는 안내**를 문서로 씁니다. 제목은 고객이 쓰는 말로 짓고, 키워드에는 고객이 실제로 쓰는 낱말과 동의어를 넣으세요. 원본 자료(공지, 정책 글)를 넣으면 AI가 정리해 주는 **AI 위키**도 이 화면에서 들어갑니다.



배송 · 교환 · 반품 질문에 지식 베이스와 FAQ로 답하지 못하면, 챗봇은 **관리자 > 쇼핑몰설정**의 **배송정보 · 교환/반품** 글로 답합니다. 두 글이 비어 있지 않은지도 확인하세요.

결제 질문(결제 방법, 계좌, 카드, 간편결제, 포인트 등)도 같은 방식으로, 쇼핑몰설정에서 **사용으로 켠 결제 수단**과 무통장 계좌 · 포인트 사용 조건으로 답합니다. 실제로 받지 않는 결제 수단이 켜져 있지 않은지 확인하세요. 지식 베이스나 FAQ에 결제 안내가 있으면 그쪽이 먼저입니다.

④ FAQ 연동 그누보드 FAQ 그대로 쓰기

관리자 > 챗봇상담 > FAQ 연동

그누보드 FAQ 중 챗봇이 읽을 분류를 고릅니다. 내부용 분류가 있다면 공개해도 되는 분류만 체크하세요. 챗봇이 읽는 FAQ는 고객에게 그대로 답으로 나갑니다.

⑤ 별도문의 알림 이메일과 접수 안내

관리자 > 챗봇상담 > 기본 설정 > 별도문의



별도문의 화면

- **새 문의 알림 이메일**에 주소를 넣어 두면 새 문의가 접수될 때 메일이 옵니다. 비워 두면 메일이 가지 않으니 꼭 넣으세요.
- **접수 안내 문구**에는 실제로 지킬 수 있는 답변 기간을 쓰세요.
- 문의를 받아 답하는 곳은 **챗봇상담**의 첫 화면(**별도문의**)입니다.
- 다 처리한 문의는 목록에서 골라 **선택 삭제**하거나 상세 화면의 **삭제**로 지웁니다(삭제 권한 필요, 한 번에 100건까지). 화면 안 확인 상자에서 한 번 더 **삭제**를 눌러야 지워지며, 챗봇이 만든 1:1문의 글(답변 · 첨부 포함)과 채팅 창의 상담원 답변도 함께 지워집니다. 오래된 문의는 상태 **종료**와 **접수 시기**(90일 · 180일 · 1년 · 3년 지남)로 걸러 정리하세요. 자동 삭제는 없습니다.

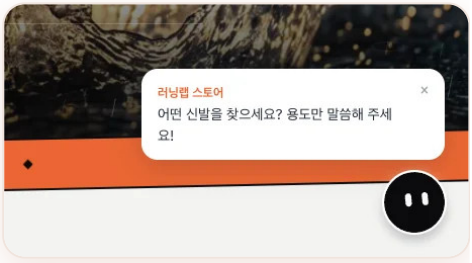


별도문의 선택 삭제 확인 상자

⑥ 챗봇 사용 켜기

기본 설정 > 기본 > 챗봇 사용을 **사용**으로 바꾸고 **확인**을 누릅니다. 이때부터 방문자에게 채팅 버튼이 보입니다.

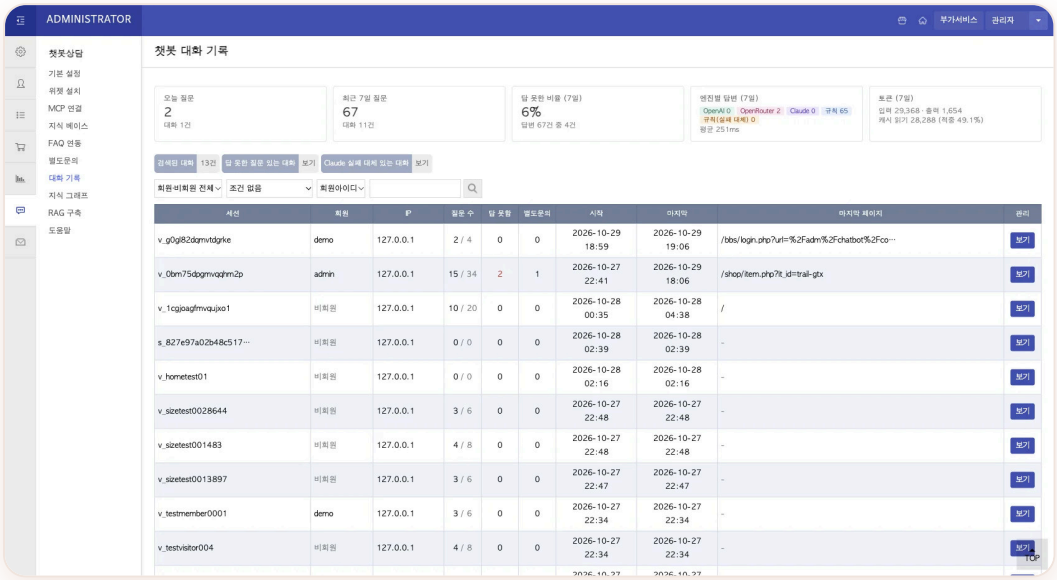
로그아웃한 창(또는 시크릿 창)에서 쇼핑몰을 열어 오른쪽 아래(또는 왼쪽 아래)에 채팅 버튼이 뜨는지, 휴대폰 화면에서도 정상인지 확인하세요.



쇼핑몰 화면의 채팅 버튼과 말풍선

⑦ 대화 기록으로 점검

관리자 > 챗봇상담 > 대화 기록



대화 기록 화면

고객이 무엇을 물었는지, 챗봇이 **답하지 못한 질문**이 무엇인지 봅니다. 못 답한 질문은 지식 베이스 문서로 바꾸세요. 운영하면서 가장 효과가 큰 습관입니다. AI를 켰는데도 규칙 엔진 답만 나온다면 같은 화면의 오류 요약(`rule-fallback`)이 원인을 알려 줍니다.



MCP 연결은 기본이 꺼져 있습니다. 외부 AI 도구와 연결할 필요가 있을 때만 **챗봇상담 > MCP 연결**에서 켜고 토큰을 발급하세요.

API 키 다루기

API 키를 넣는 방법은 두 가지입니다.

방법	설명	권장
서버 환경변수	`ANTHROPIC_API_KEY` , `OPENAI_API_KEY` , `OPENROUTER_API_KEY` (서버 담당자가 설정)	**운영 서버에서 권장.** 환경변수가 있으면 화면에 저장한 키보다 먼저 쓰이고, DB에 남지 않습니다.
관리자 화면에 입력	기본 설정의 API 키 칸 (최고관리자만 가능)	시험용

- 화면에는 키의 **끝 4자리**만 보입니다. 바꿀 때만 입력하고, 비워 두면 기존 키가 유지됩니다.
- 키를 넣은 뒤 **키 확인·추천 모델 보기**로 확인하고, 추천 모델 표에서 모델을 고릅니다.
- **비용은 AI 제공자에게 직접 청구됩니다.** 기본 설정의 추천 모델 표에 모델별 단가와 질문 1회 · 한 달 예상 비용이 나옵니다. 사용 한도(방문자당 분당 · IP당 하루 메시지 수)도 같은 화면에서 정할 수 있습니다.
- 제공자 사이트에서도 **월 사용 한도**를 걸어 두세요. 키가 노출돼도 피해가 제한됩니다.

업종에 맞추기 개발자용

규칙 엔진의 문구와 상품을 읽는 규칙을 업종에 맞게 바꾸는 방법입니다. **플러그인 파일은 고치지 말고** `extend/` 에 자기 파일을 만들어 훅을 겁니다(**6장 C-2**의 파일에 함께 써도 됩니다). 플러그인을 업데이트해도 이 파일은 그대로 남습니다.

훅 (add_replace)	하는 일
`chatbot_profile`	규칙 엔진의 인사 · 되묻기 문구와 빠른 답장, 상품 · 사이즈 · 특징을 가리키는 낱말과 규칙, AI 지시문의 가게 소개 · 추천 기준, 위젯 입력창 안내
`chatbot_item_field_map`	상품 여분 필드(`it_1` ~ `it_10`)를 읽는 방식. 기본 설정의 **상품 여분 필드** 칸보다 우선합니다.
`chatbot_admin_pii_masked`	`true` 를 돌려주면 그 관리자 화면에서 방문자 이메일 · 전화 · IP · 회원 아이디 · 이름(대화 원문 안의 이메일 · 전화번호 포함)을 가려 보여 줍니다. 두 번째 인자로 로그인한 관리자의 `$member` 가 옵니다(`add_replace(…, 10, 2)`). 예: 보기 전용 관리자 계정. 기본은 가리지 않습니다.

```php
<?php // extend/user.chatbot.extend.php
if (!defined('_GNUBOARD_')) exit;

add_replace('chatbot_profile', function ($profile) {
    $profile['store_type'] = '온라인 꽃집';
    $profile['input_placeholder'] = '예) 5만원대 생일 꽃다발';
    return $profile;
});
```

바꿀 수 있는 키와 값의 형식은 `plugin/chatbot/chatbot.profile.php` 의 `chatbot_profile_defaults()` 에 주석과 함께 있습니다.

6 위젯 설치 방법



채팅 위젯은 쇼핑몰 화면에 **위젯 코드**(짧은 `<script>` 한 덩어리)가 들어가야 나타납니다. 방법은 네 가지이고 **대부분은 A만으로 충분합니다.** 어떤 방법이든 코드는 같은 함수가 만들고, **한 화면에는 하나만** 출력됩니다. 두 방법을 함께 켜 두어도 먼저 나온 것만 쓰고 나머지는 건너뜁니다.

방법	넣는 곳	이런 때
A. 플러그인 자동 삽입 (기본 · 권장)	없음. 플러그인이 알아서 넣습니다.	특별한 이유가 없을 때
B. 테마 `tail.sub.php` 에 한 줄	현재 테마의 `tail.sub.php`	코드가 어디 있는지 눈으로 보고 싶을 때
C. `add_javascript()` · 훅	테마 `head.sub.php` 한 줄, 또는 `extend/` 의 새 파일	테마를 바꿔도 남게 하고 싶을 때 (C-2)
D. HTML 붙여넣기	기본환경설정의 '추가 script, css', 또는 그누보드 밖 페이지	PHP를 고칠 수 없을 때

B~D로 직접 넣을 때는 **위젯 설치** 화면의 **설치 방식**을 **직접 삽입**으로 바꾸고 **확인**을 누르세요(자동 삽입이 꺼집니다). 반드시 **코드를 먼저 넣은 뒤** 바꾸세요. 넣은 코드가 없는데 직접 삽입으로 바꾸면 위젯이 사라집니다.

A 플러그인 자동 삽입

`extend/chatbot.extend.php` 가 그누보드의 `tail_sub` 이벤트에 위젯 코드를 등록합니다. `tail.sub.php` 를 거치는 모든 사용자 화면(쇼핑몰 · 커뮤니티 · 모바일)의 `</body>` 앞에 출력됩니다.

- 장점: 아무것도 붙여 넣지 않고, 테마를 바꾸거나 업데이트해도 유지됩니다.
- 단점: 테마의 `tail.sub.php` 에 `<?php run_event('tail_sub'); ?>` 줄이 없으면 나오지 않습니다(그누보드 기본 테마에는 있습니다).
- 제거: 설치 방식을 **직접 삽입**으로 바꾸거나 **챗봇 사용**을 끕니다.

B 테마 `tail.sub.php` 에 한 줄

현재 테마의 `tail.sub.php` (테마를 안 쓰면 사이트 루트의 `tail.sub.php`)에서 `<?php run_event('tail_sub'); ?>` 줄 **바로 위**에 아래 한 줄을 넣습니다. 그 줄이 없으면 `</body>` 바로 위에 넣습니다.

```
<?php if (function_exists('chatbot_widget_tag')) echo chatbot_widget_tag('theme'); ?>
```

- 쇼핑몰과 커뮤니티가 모두 같은 `tail.sub.php` 를 부르므로 한 곳만 고치면 됩니다. 쇼핑몰 화면에만 띄우려면 기본 설정의 **표시할 화면**을 **쇼핑몰 화면만**으로 둡니다.
- 테마에 모바일용 `tail.sub.php` 가 따로 있으면 거기에도 같은 줄을 넣습니다.
- `function_exists` 검사 덕분에 플러그인을 지워도 화면 오류가 나지 않습니다.

- 주의: 테마를 바꾸거나 새 버전 테마로 덮어쓰면 이 줄이 사라집니다. 새 테마에 다시 넣으세요. 플러그인 업데이트에는 영향이 없습니다.

C `add_javascript()` · 훅

C-1. 테마 `head.sub.php` 에 한 줄 — 다른 `add_javascript(...)` 줄 근처에 넣습니다.

```
<?php if (function_exists('chatbot_widget_tag')) add_javascript(chatbot_widget_tag('script'), 90); ?>
```

C-2. `extend/` 의 새 파일 (테마를 바꿔도 유지됩니다) — 예: `extend/user.chatbot.extend.php`

```
<?php
if (!defined('_GNUBOARD_')) exit;

// 챗봇 위젯: 사용자 화면 아래(tail_sub)에서 add_javascript()로 등록 → </head> 앞에 출력
add_event('tail_sub', function () {
    if (function_exists('chatbot_widget_tag')) add_javascript(chatbot_widget_tag('script'), 90);
}, 5);
```

D HTML 붙여넣기

PHP를 고칠 수 없을 때 쓰는 순수 `<script>` 코드입니다. **위젯 설치** 화면 D 구역의 코드를 **복사** 버튼으로 복사해, 아래 중 한 곳에 붙입니다.

- **관리자 > 환경설정 > 기본환경설정 > 레이아웃 추가설정 > '추가 script, css'** (최고관리자만 수정 가능)
- 그누보드가 아닌 페이지의 `</body>` 앞

한계: 색 · 위치 · 인사말 같은 설정값이 **복사한 순간에 코드에 고정**됩니다. 설정을 바꾸거나 플러그인을 업데이트하면 다시 복사해 붙여야 합니다. 상품 상세의 상품 정보도 넘기지 않습니다.

설치 확인

- **위젯 설치** 화면의 **설치 상태** 표가 **정상**으로 나오는지 봅니다(**다시 점검** 버튼 있음). 챗봇 사용이 꺼져 있으면 "방문자에게는 나오지 않습니다"로 표시되는데, 그때는 정상입니다.
- 페이지 소스에서 `data-chatbot-widget="…"` 를 찾으면 어떤 방식으로 들어갔는지 알 수 있습니다: `plugin` (A) · `theme` (B) · `script` (C) · `html` (D).
- 같은 화면에 두 방법이 함께 켜져 있으면 페이지 소스에 "건너뜀" 주석이 남을 뿐, 위젯은 하나만 뜹니다.

자세한 내용은 **관리자 > 챗봇상담 > 도움말 > 위젯 설치**를 보세요.

7 웹서버 설정



반드시 확인: 웹에서 열리면 안 되는 경로

`plugin/chatbot/vendor/` (PHP 라이브러리)와 `composer.json` · `composer.lock`, 도움말 원고는 웹에서 열리지 않게 막아야 합니다.

Apache

패키지에 들어 있는 `.htaccess` 가 막아 줍니다. 별도 작업이 없습니다. 단, 서버 설정에서 `.htaccess` 사용(`AllowOverride`)이 꺼져 있다면 서버 담당자에게 요청하세요.

- `plugin/chatbot/.htaccess` : `vendor/` 와 `composer.json/lock` 을 막습니다.
- `plugin/chatbot/mcp/.htaccess` : MCP에 쓰는 `Authorization` 헤더를 PHP로 넘깁니다. (Apache가 CGI·FastCGI일 때 필요합니다.)

nginx

`.htaccess` 가 적용되지 않으므로 서버 블록에 직접 추가하세요.

```
location ~ ^/plugin/chatbot/vendor(/|$) { return 404; }
location ~ /composer\.(json|lock)$ { return 404; }
location ~ ^/plugin/chatbot/help/(src/|.*\.php$) { return 404; }
```

그누보드가 하위 폴더에 설치되어 있으면 각 경로 앞에 그 폴더를 붙입니다(예: `^/shop/plugin/chatbot/vendor(/|$)`). 설정을 고친 뒤에는 nginx 설정을 다시 읽게 하세요. 닫혔는지는 브라우저에서 `https://example.com/plugin/chatbot/vendor/autoload.php` 를 열어 404가 나오는지로 확인합니다.

답변 스트리밍을 쓰려면

답이 글자 단위로 채워지려면 웹서버와 프록시가 응답을 모아 두지 않아야 합니다.

- nginx의 `gzip_types` 에 `text/event-stream` 을 **넣지 마세요.**
- 프록시를 쓰면 챗봇 응답 경로에 `proxy_buffering off` 를 적용하세요. (PHP-FPM이면 플러그인이 `X-Accel-Buffering: no` 헤더를 이미 보냅니다.)
- 실제로 되는지는 **기본 설정 > 답변 스트리밍 > 웹서버 확인**의 결과(가능 / 불가)가 기준입니다. **불가**여도 챗봇은 정상 동작하며 답이 한 번에 나올 뿐입니다.

MCP를 쓰려면

- 접속 주소는 반드시 **HTTPS**로 쓰세요. 토큰이 헤더로 오갑니다.
- Apache(CGI · FastCGI)는 위의 동봉 `.htaccess` 가 `Authorization` 헤더를 넘깁니다. nginx는 기본으로 넘깁니다.

8 업그레이드



새 버전 zip을 받아 같은 방식으로 덮어쓰면 됩니다.

1. **백업**: 사이트 파일과 DB를 백업합니다. 플러그인 파일을 **직접 고쳐 쓰셨다면** 그 파일은 따로 보관하세요. 덮어쓰면 사라집니다.
2. 새 zip의 `CHANGELOG.md` 에서 바뀐 점과 주의 사항을 읽습니다.
3. 새 zip의 `upload/` **안의 내용**을 기존과 같은 위치에 덮어씁니다.
4. 최고관리자로 **챗봇상담** 화면(또는 쇼핑몰의 채팅 위젯)을 처음 열면 **빠진 컬럼과 표가 자동으로 추가**됩니다. 따로 할 일은 없습니다.
5. **기본 설정** 상단의 **플러그인 버전**이 새 버전인지, **위젯 설치 > 설치 상태**가 **정상**인지 확인합니다.

- 설정 · 지식 베이스 · 대화 기록 · 별도문의는 DB에 있어 그대로 유지됩니다.
- 브라우저 캐시는 위젯 주소의 버전 번호(`?v=`)로 자동 갱신됩니다.
- B · C로 테마나 `extend` 에 넣은 코드는 플러그인 업데이트로 바뀌지 않습니다. **D(HTML 붙여넣기)** 로 넣었다면 설정값이 고정돼 있으니 다시 복사해 붙이세요.

9 삭제



데이터를 남길지 지울지에 따라 두 단계입니다. **지우기 전에 반드시 DB를 백업**하세요.

플러그인만 끄기 데이터는 남김

1. **기본 설정 > 챗봇 사용**을 **사용 안 함**으로 바꿉니다.
2. 6장의 B · C · D로 넣은 코드가 있으면 지웁니다.

완전히 삭제하기

1. 위 두 가지를 먼저 합니다.
2. 올렸던 파일과 폴더를 지웁니다.
   - `extend/chatbot.extend.php`
   - `adm/admin.menu800.chatbot.php`
   - `adm/chatbot/`
   - `plugin/chatbot/` (MCP 접속 주소 `mcp/` 와 관리자 메뉴 모양 `admin/` 이 이 안에 있습니다)

- 6장 C-2로 만든 `extend/` 파일이 있으면 그 파일

3 데이터까지 지우려면 DB의 아래 표 **11개**를 삭제합니다. (표 이름 앞의 접두어는 보통 `g5_` 이며, 그누보드 `config.php` 의 `G5_TABLE_PREFIX` 입니다.)

표	내용
`<접두어>chatbot_config`	설정
`<접두어>chatbot_kb`	지식 베이스
`<접두어>chatbot_session` · `chatbot_message`	대화 기록
`<접두어>chatbot_inquiry`	별도문의
`<접두어>chatbot_wiki_source` · `chatbot_wiki_log`	AI 위키 원본 자료 · 기록
`<접두어>chatbot_mcp_token` · `chatbot_mcp_log`	MCP 토큰 · 호출 기록
`<접두어>chatbot_kg_node` · `chatbot_kg_edge`	지식 그래프

4 서버의 `data/chatbot/` (직접 올린 버튼 이미지)와 `data/cache/chatbot-` 로 시작하는 파일을 지웁니다.



대화 기록 · 별도문의에는 고객의 개인정보가 들어 있습니다.

삭제는 복구할 수 없으니, 쇼핑몰의 개인정보 보관 정책에 맞춰 보관 · 파기하세요.

10 보안과 개인정보 요점



챗봇은 고객과 대화하면서 개인정보를 다룹니다. 운영자가 알아 둘 것만 추렸습니다. 자세한 내용은 **관리자 > 챗봇상담 > 도움말 > 보안과 개인정보**를 보세요. (이 장은 운영 안내이며 법률 자문이 아닙니다. 개인정보처리방침의 문구는 전문가와 확인하세요.)

관리자 권한

- 챗봇상담 메뉴는 **메뉴마다** 그누보드 관리권한(읽기 · 쓰기 · 삭제)을 따릅니다. **관리자 > 관리권한설정**에서 필요한 사람에게 필요한 메뉴만 주세요. 권한이 없는 관리자에게는 저장 · 삭제 버튼이 보이지 않거나 막혀 있습니다.
- **API 키는 최고관리자만** 바꿀 수 있습니다. MCP의 운영 데이터 토큰도 최고관리자만 발급 · 삭제합니다.
- 관리자 계정은 사람마다 하나씩 쓰고, 퇴사자 계정은 바로 정리하세요.

키와 토큰

- API 키와 MCP 토큰을 메신저 · 이메일 · 문서 · 캡처 화면에 붙여 넣지 마세요.
- 키가 노출됐다고 의심되면 **제공자 사이트에서 먼저 폐기**하고 새 키를 넣습니다. MCP 토큰은 **삭제**하고 새로 발급합니다.
- 서버 환경변수로 키를 주는 방식을 권장합니다(5장).

챗봇이 저장하는 정보

정보	보관	지우는 방법
대화 기록 (고객이 쓴 글, 답변, 접속 IP, 접속한 페이지, 회원이면 아이디)	지우기 전까지	**대화 기록 > 오래된 기록 삭제** (수동)
별도문의 (이름, 이메일, 연락처, 내용, 첨부한 대화)	지우기 전까지 (**자동 삭제 없음**)	**별도문의** 목록에서 상태 '종료' · 접수 시기로 걸러 **선택 삭제**, 또는 상세 화면의 **삭제** (수동). 챗봇이 만든 1:1문의 글과 채팅 창 상담원 답변도 함께 지워짐
MCP 호출 기록 (시각, 도구, 결과, IP. 질문 내용은 저장 안 함)	30일	자동 삭제

대화 기록에는 고객이 무심코 쓴 이름 · 전화번호 · 주소가 들어갈 수 있습니다. 쇼핑몰의 개인정보 보관 기준에 맞춰 **달마다 정리**하세요. 별도문의는 대화 기록을 지워도 남으니 따로 정리해야 합니다.

외부 AI 서비스로 나가는 정보

AI 엔진(OpenAI · OpenRouter · Claude)을 쓰면 질문마다 **외부 회사의 서버로 정보가 전송**됩니다. 규칙 엔진만 쓰면 나가지 않습니다.

- 전송되는 것: 말투 지시문, 판매 중인 상품 정보, FAQ · 지식 베이스 내용, 고객의 질문과 이전 대화, 현재 시각, 보고 있는 상품, 로그인한 회원의 **이름과 적립금**

- **회원 주문 안내**가 켜져 있고 주문 관련 질문일 때는 그 회원의 최근 주문(상품명, 상태, 금액, 송장번호 등)도 전송됩니다.
- 전송되지 않는 것: 다른 회원의 정보, 회원의 비밀번호 · 이메일 · 연락처 · 주소, API 키 · 토큰, 관리자 화면 내용
- 지식 베이스에는 **고객에게 알려도 되는 내용만** 쓰세요. 내부 원가 · 거래처 · 직원 정보는 넣지 마세요.
- AI 제공자마다 전송 데이터의 학습 사용 · 보관 정책이 다릅니다. 계정 설정에서 확인하세요.

MCP

- 기본은 꺼짐입니다. 켜면 토큰의 **권한 범위**에 따라 외부 AI 도구가 읽는 범위가 달라집니다.
  - **공개 정보** 토큰: 지식 베이스 · FAQ · 판매 중인 상품 · 배송 · 교환 안내. 개인정보가 없습니다.
  - **운영 데이터** 토큰: 위에 더해 매출 · 주문 · 재고 · 상품 관리 정보. 주문자 이름 · 전화 · 이메일 · 주소는 가려서 나가지만, 외부 AI 서비스의 대화 기록에 남을 수 있으니 꼭 필요한 사람에게 필요한 기간만 주고 다 쓰면 삭제하세요.
- 쓰지 않을 때는 토큰을 모두 삭제하고 MCP를 꺼 두세요.

개인정보처리방침에 점검할 것

챗봇을 켠 뒤 처리방침에 다음이 들어 있는지 확인하세요.

- 챗봇 대화 내용을 수집 · 저장하고 보관 기간이 있다
- 별도문의로 이름 · 이메일 · 연락처를 받고 보관 기간이 있다
- 대화 내용을 서비스 제공을 위해 외부 업체(AI 서비스)에 전송한다, 전송받는 업체와 항목
- 접속 IP와 접속 페이지를 기록한다

11 문제 해결



설치 직후에 자주 만나는 증상입니다. 더 많은 사례는 **관리자 > 챗봇상담 > 도움말 > 문제 해결**에 있습니다.

증상	확인할 것
관리자 메뉴에 챗봇상담이 안 보임	① `adm/admin.menu800.chatbot.php` 가 올라가 있는지 ② `adm/` 에 다른 `admin.menu800*.php` 가 있어 메뉴 번호가 겹치지 않는지 ③ **최고관리자**로 로그인했는지(다른 관리자는 **관리권한설정**에서 권한이 필요)
챗봇상담 화면이 흰 화면 · 500 오류로 열림	① **PHP 버전이 8.1 이상**인지 ② `mysqli` · `cURL` · `mbstring` · `json` 확장이 켜져 있는지 ③ `plugin/chatbot/vendor/` 가 빠짐없이 올라갔는지 ④ DB 계정에 `CREATE` · `ALTER` 권한이 있는지 ⑤ 서버의 PHP 오류 로그
쇼핑몰에 채팅 버튼이 안 보임	① **챗봇 사용**이 꺼져 있으면 최고관리자에게만 미리보기로 보입니다. 로그아웃해서 확인하고, 켜져 있는지 보세요. ② **표시할 화면**이 **쇼핑몰 화면만**인데 게시판 화면을 보고 있지 않은지 ③ 테마의 `tail.sub.php` 에 `run_event('tail_sub')` 가 없어 자동 삽입이 안 되는 경우 → 6장 **B** 방식 ④ **설치 방식**이 **직접 삽입**인데 넣은 코드가 없는 경우 → **자동 삽입**으로 되돌리거나 B~D를 넣기 ⑤ **위젯 설치 > 설치 상태** 표 확인 ⑥ 관리자 화면에는 원래 뜨지 않음 ⑦ 강력 새로고침, 광고 차단 확장 프로그램 끄기
AI를 켰는데 규칙 엔진 답만 나옴	① 답변 엔진 선택과 키가 같은 제공자인지 ② **키 확인·추천 모델 보기**로 키 확인 ③ 모델 이름이 맞는지 ④ **대화 기록**에서 해당 대화의 `rule-fallback` 옆 오류 요약(예: 키 오류, 한도 초과, 시간 초과) 읽기 ⑤ 서버가 외부(cURL)로 나갈 수 있는지
답이 한꺼번에 나타남	**기본 설정 > 답변 스트리밍 > 웹서버 확인**이 **불가**인지 보고, 7장의 웹서버 설정(`gzip_types` , `proxy_buffering`)을 확인한 뒤 **다시 확인**. 챗봇은 정상이며 보이는 방식만 다릅니다.
MCP가 401	토큰이 맞는데도 401이면 서버가 `Authorization` 헤더를 PHP에 넘기는지 확인합니다. Apache는 동봉 `.htaccess` (`plugin/chatbot/mcp/`)가 필요하고, 사용하지 않는 토큰을 삭제했는지도 보세요. MCP가 꺼져 있으면 403이 먼저 나옵니다.
위젯을 두 번 넣었는지 모르겠음	**위젯 설치 > 설치 상태**의 판정이 **중복**이면 방법 하나만 남기세요.
설정을 바꿨는데 안 바뀜	**확인**(저장) 버튼을 눌렀는지, D 방식이면 다시 복사해 붙였는지 확인하세요.

12 지원 안내



- 문의: info@ootool.com (www.ootool.com)
- 사용 조건: 상용 라이선스 · 1개 도메인당 1 License — 구매 1건으로 운영 도메인 1개에 설치합니다. 같은 도메인의 개발·시험용 사본은 따로 구매하지 않아도 됩니다. 자세한 내용은 `LICENSE` 를 보세요.
- 지원 범위 · 기간과 다운로드 기간: 구매 페이지(sir.kr 컨텐츠몰)의 지원·다운로드 안내를 따릅니다.
- 설치 지원(구매 옵션): 구매 페이지의 '설치 지원' 옵션을 고르면 설치를 대신 해 드리고 일부 기능의 커스텀을 지원합니다. 커스텀 범위는 구매 전에 문의해 협의합니다.
- 구매 페이지 · 새 버전 확인: sir.kr 컨텐츠몰의 이 상품 구매 페이지

문의하실 때는 다음을 함께 알려 주시면 빠르게 확인할 수 있습니다.

1. 그누보드 · 영카트 버전
2. PHP 버전과 웹서버 종류(Apache / nginx)
3. 플러그인 버전 (**관리자 > 챗봇상담 > 기본 설정** 맨 위의 **플러그인 버전**)
4. 증상이 보이는 화면의 캡처
5. 대화 기록의 오류 요약 (AI 관련 문제일 때)



API 키 · 토큰 · 비밀번호는 문의에 적거나 캡처에 담지 마세요.
화면 캡처를 보내기 전에 가려 주세요.

이 패키지를 쓰는 조건은 `LICENSE` , 함께 들어 있는 오픈소스의 라이선스는 `THIRD-PARTY-NOTICES.md` 에 있습니다.